

**PELAYANAN PRODUK TABUNGAN BRITAMA JUNIO PADA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WARU SIDOARJO**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**MUHAMAD IRVAN MAULANA**

**NIM : 2015110214**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2018**

***SERVICE SAVINGS PRODUCTS JUNIO AT PT.BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK BRANCH WARU SIDOARJO***

***ABSTRACT***

**Muhamad Irvan Maulana  
2015110214**

E-mail : [irvanmaulana473@gmail.com](mailto:irvanmaulana473@gmail.com)

**STIE Perbanas Surabaya**

**Emanuel Kristijadi  
STIE Perbanas Surabaya  
[didik@perbanas.ac.id](mailto:didik@perbanas.ac.id)**

Jl. Nginden Semolo No. 34-36, Jangkungan, Ngenden Jangkungan, Sukolilo, Kota SBY,  
Jawa Timur 60118

*The Bank has a very important role in providing services-services of bank products, to meet the needs of the customer, the ability to attract funds from the public with relatively low cost and security by the bank for the customer. The source of funds from third parties this is one of the products offered by the bank to the customer that the savings (saving deposit). Account saving britama junio is saving account the child used to age < 12 years or not have the identity and age of 12 years – 17 years who have had identity, with the opening of a savings account in the bank is expected to benefit more because the bank can serve the customer optimally with a variety of facilities provided, especially for the children.*

***Keywords : Savings Junio, PT. Bank Rakyat Indonesia(persero) Tbk***

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan dunia perbankan, banyak produk dan jasa perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat. Selain itu perbankan pun terus menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen, banyak bank mengeluarkan inovasi produk tabungan untuk meningkatkan simpanan nasabahnya, seperti bank BRI, yang mengeluarkan produk tabungan britama junio yang menyasar konsumen orang tua yang ingin mempunyai simpanan jangka waktu masa depan, dan digunakan untuk program rencana pendidikan untuk anaknya.

Rekening tabungan Britama junio merupakan produk tabungan yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk yang secara khusus dilengkapi dengan fasilitas dan fitur menarik untuk kebutuhan seorang anak, Britama Junio merupakan tabungan yang ditujukan secara khusus untuk pasar anak sekolah SD, SMP, dan SMA

Manfaat dari tabungan yaitu aman, lebih fleksibel dapat diambil setiap saat dan mendapatkan bunga tabungan tersebut. Tabungan sangat diminati oleh masyarakat pada umumnya, karena kemudahan dalam pelaksanaan, pembukaan, penyetoran dan penutupan rekening tabungan jika memang diperlukan. Resiko yang melekat adalah pemilik tabungan jika akan mengambil uang tabungannya harus datang sendiri ke bank dan tidak bisa diwakilkan oleh orang lain, walaupun tidak bisa harus membuat surat kuasa yang tertulis jika yang akan mengambil uangnya itu orang lain

Merujuk dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, kemudian menempatkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan

berlaku di produk tabungan Britama junio, mengetahui fasilitas yang didapatkan jika membuka rekening tabungan Britama Junio, mengetahui bagaimana perhitungan Bunga, jika kita membuka rekening Tabungan Britama Junio, mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan rekening tabungan Britama Junio pada Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut undang-undang RI Nomor 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992. Tentang Perbankan menyatakan yang dimaksud dengan bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Dahlan Siamat (2005:4) “Lembaga Keuangan adalah, badan usaha yang kekayaannya terutama berbentuk asset keuangan (*financial asset*) atau tagihan (*claims*) dibanding dengan asset non keuangan (*non financial asset*) ,lembaga keuangan terutama memberikan kredit dan menanamkan dananya dalam surat-surat berharga”

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan “ badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan danmenyalurkannya kepada masyarkat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”

dana (*deficit unit*) melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak

### Fungsi Bank

1. Menyediakan mekanisme, fasilitas dan kemudahan supaya lebih efisien

- kepada nasabah dalam kegiatan perekonomian
2. Menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat
  3. Memberikan penawaran dan penyedia jasa dalam bidang perbankan

Berikut ini adalah Asas, Fungsi dan Tujuan Bank menurut Undang-

Undang :

1. Asas

Menurut pasal 2 Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dalam melakukan usahanya, Perbankan di Indonesia berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian

2. Fungsi

Demokrasi ekonomi dilaksanakan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Menurut pasal 3 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992, fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan sebagai penyalur dana masyarakat.

3. Tujuan

Menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

### Jenis Bank

1. Bank Umum

Bank yang melakukan kegiatan usahanya secara konvensional dan dalam prinsipnya menghimpun dan menyalurkan dananya kepada masyarakat serta memberikan jasa dalam hal lalu lintas pembayaran

2. Bank Syariah

Bank yang melakukan kegiatan usahanya menghimpun dan menyalurkan dananya serta

memberikan jasa dengan perhitungan berdasarkan prinsip syariah agama islam

3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, tetapi terbatas dibandingkan dengan bank konvensional atau syariah

### Sumber Dana Bank

Menurut Kasmir (2014:12) "Lembaga keuangan yaitu, setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana"

Sebagai suatu lembaga keuangan, bank tersebut mempunyai usaha pokok yang berupa menghimpun dana yang (sementara) tidak dipergunakan yang kemudian menyalurkan kembali dana itu ke masyarakat dalam jangka waktu tertentu. Fungsi bank untuk mencari dan juga selanjutnya menghimpun dana kedalam bentuk simpanan (deposito) yang turut juga mempengaruhi pertumbuhan suatu bank tersebut, karena volume dana yang berhasil dihimpun tersebut atau disimpan itu tentunya akan dapat menentukan pula volume dana yang akan dikembangkan oleh bank itu ke dalam bentuk penanaman dana yang dapat menghasilkan.

### Pengertian Tabungan

Menurut Kasmir (2012:37), "Simpanan tabungan ( saving deposit ) adalah simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah dan penarikannya dengan menggunakan slip penarikan, buku tabungan, kartu ATM atau sarana penarikan lainnya".

### Alasan Nasabah Menutup Rekening Tabungannya

1. Nasabah kurang puas dengan kinerja Bank
2. Nasabah tergiur bunga dengan bank lain
3. Rekening tidak pernah digunakan untuk bertransaksi untuk beberapa waktu, maka ditutup oleh pihak bank
4. Nasabah yang telah meninggal dunia
5. Biaya administrasi yang terlalu besar
6. Kurangnya fasilitas menggunakan tabungan tersebut

### Manfaat dan Resiko yang melekat pada Tabungan

- a. Manfaat
  1. Lebih aman jika dibandingkan menyimpan uang di dalam rumah atau yang lainnya
  2. Mendapatkan bunga dari bank
  3. lebih fleksibel, karena bisa diambil sewaktu-waktu
  4. mempermudah jika mau membayar kebutuhan, karena telah bekerja sama dengan pihak bank atau merchant
- b. Resiko
  1. Nasabah yang mau mengambil uang secara tunai, harus datang ke bank kalau mau mengambil uangnya karena tidak bisa diwakilkan
  2. Bila mengaktifkan ATM, dan lupa password ATMnya maka harus di urus ke bank terdekat
  3. Metode perhitungan bunga tabungan
  4. Kartu ATM tertelan mesin, karena tidak mengambil lebih dari waktu yang telah ditentukan

### Metode Perhitungan Bunga Tabungan

Secara umum ada tiga cara dalam perhitungan bunga tabungan, yaitu:

1. Saldo rata-rata
2. Saldo harian
3. Saldo terendah

Rumus perhitungan Tabungan

$$\frac{\text{Berdasarkan saldo terendah} \times \text{saldoterendah} \times \text{suku bunga} \times \text{hari}}{365}$$

$$\frac{\text{Berdasarkan saldo rata-rata} \times \text{saldorata-rata} \times \text{suku bunga} \times \text{hari}}{365}$$

$$\frac{\text{Berdasarkan saldo harian} \times \text{saldoharian} \times \text{suku bunga} \times \text{hari}}{365}$$

### KONDISI UMUM PERUSAHAAN

#### Sejarah Umum Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk adalah salah satu unit bank terbesar milik pemerintah di Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, Suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk adalah sebagai Bank Pemerintahan yang pertama di Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948,

kegiatan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan perubahan nama menjadi Bank Rakyat Indonesia No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang *Ekspor Impor (Exim)*

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini

### Visi dan Misi Organisasi

**Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk**

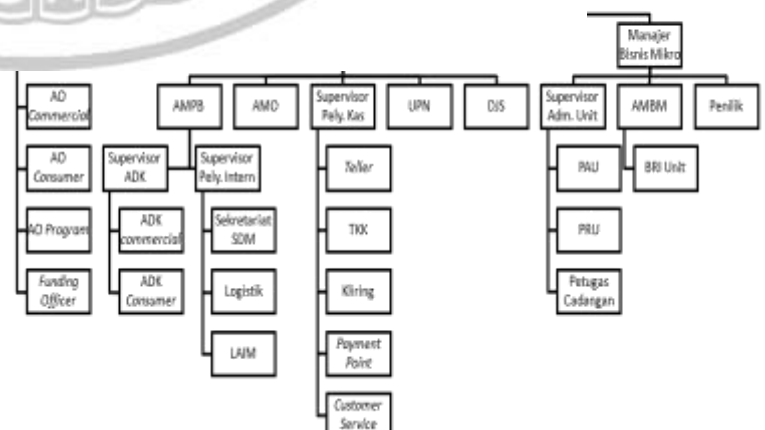
Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Berdasarkan penetapan Presiden (Penpres)

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah

### Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)

### Struktur Organisasi



### **Job Description**

#### **Job Description Bagian Customer Service**

1. Melayani nasabah.
2. Melayani pelayanan mencetak transaksi buku tabungan.
3. Melayani pembukaan dan penutupan rekening.
4. Melayani penggantian *PIN*.
5. Mengelola *ATM*.
6. Melayani pembukaan *SDB*, Biaya dan Penjaminan *SDB*

#### **Job Description Bagian Dana Jasa**

1. Melayani pembayaran gaji pada perusahaan yang bekerja sama dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Melayani Deposito nego.
3. Input *RTGS*, Inkaso masuk dan inkaso keluar.
4. Melayani *Safe Deposit Box (SDB)*, kecuali untuk perpanjangan *SDB*.
5. Melayani pengecekan rekening koran dan pinjaman.

#### **Job Description Bagian Devisa**

1. Supervisi pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
2. Supervisi pemeliharaan data termasuk *CIF* untuk menjamin data nasabah yang akurat dan terkini untuk memenuhi prinsip *KYC*.
3. Supervisi penata kerjaan berkas rekening simpanan dan register yang terkait dengan bidang tugasnya.
4. Supervisi kegiatan pemeriksaan dokumen ekspor guna menyesuaikan syarat *L/C*.
5. Supervisi kegiatan negosiasi, *collecting* penolakan, *advising*, dan monitoring *settlement* terkait *trade finance*.

#### **Job Description Bagian Kliring**

1. Menindak lanjuti dan meneliti keabsahan tanda setoran warkat kliring yang diterima dari nasabah.
2. Memberikan kode warkat kliring keluar
3. Meregister dan membukukan transaksi kliring.
4. Menyusun dokumen kliring penyerahan.
5. Distribusi warkat dari kantor cabang ke lembaga kliring dan dari lembaga kliring ke kantor cabang.

#### **Job Description Teller**

1. Menerima, dan membayar uang tunai kepada nasabah serta mencocokkan tanda setoran untuk menghindari kesalahan bayar.
2. Mengecek uang tunai yang diterima untuk menghindari adanya uang palsu.
3. Meneliti keabsahan bukti kas untuk menjaga keamanan transaksi.
4. Melaksanakan pelayanan transaksi nasabah sehingga nasabah bisa terlayani dengan benar.
5. Menjalankan transaksi pemindahan buku sesuai dengan kewenangan untuk menghindari terjadinya *suspense account*.

#### **Job Description Account Officer**

1. Mempersiapkan dan melaksanakan pembinaan nasabah yang menjadi tanggungjawabnya serta memantau hasil (laba/pendapatan) yang dapat dicapainya.
2. Menyampaikan masalah-masalah yang terjadi kepada atasannya dalam hal pelayanan kepada debitur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.
3. Melaporkan situasi dan kondisi debitur, baik yang masih lancar maupun yang memburuk serta memberikan usul, saran



pemecahan atau penanggulangannya.

**Job Description Account Officer**

1. , meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan pasar sasaran, KRD dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan dan menguntungkan.
2. Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinasi ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit lini.

(persero) Tbk cabang Waru Sidoarjo dan peraturan Bank Indonesia tentang prinsip mengenai nasabah (*know your customer*) seperti

1. Proses pembukaan rekening, Orang tua sebagai perantara dan atau kuasa /wali yang bertindak untuk kepentingan anak (*beneficial owner*). Untuk menerangkan adanya hubungan hukum tersebut dalam rekening dipergunakan sebagai qiu-qiu (qq) *qualitate quo*. Adapun penggunaan qq yang telah di akomodir dalam system BRINET s adalah (Nama Orang tua qq Nama Anak)
2. Data yang dimasukkan ke system adalah data orang tua/wali, jadi data CIF nasabah yaitu data orang tua/wali tersebut
  - a. Persyaratan Pembukaan
    1. Orang tua/wali mengisi form pembukaan APL-01 (berwarna biru) dan formulir persyaratan orang tua dan surat kuasa pendebitan rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku

3. Menyiapkan perjanjian kredit baik dibawah tangan maupun dihadapan notaris.
4. Menyiapkan instruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit.
5. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan.

**PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN  
Ketentuan Pembukaan Rekening  
Tabungan Britama Junio dan  
Pemberian Kartu BRI Private Label  
Jenis Limited Edition**

Proses pembukaan rekening dan pelayanan transaksi Tabungan Britama Junio mengacu pada pedoman operasional pelayanan Bank Rakyat Indonesia

2. Orang tua/wali wajib menandatangani Kartu Contoh Tanda Tangan sebanyak empat kali
3. Menyerahkan *fotocopy* bukti identitas orang tua/wali sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening tabungan yang ada di bank BRI
4. Orang Tua/wali di ambil gambar tampak depan untuk mengenal nasabah
5. Usia Nasabah kurang dari tujuh belas tahun
  - a. Orang tua memiliki rekening tabungan BRItama/Simpedes, bagi orang tua yang belum memiliki rekening di BRI dapat melakukan pembukaan rekening tabungan terlebih dahulu
  - b. Mengisi formulir pembukaan rekening
  - c. Setoran awal tabungan Britama Junio sebesar Rp.250.000
6. Usia Nasabah Lebih dari tujuh belas tahun
  - a. Mengisi form aplikasi pembukaan rekening
  - b. Identitas diri :



WNI : Kartu Tanda Penduduk

WNA : Paspor dan KIMS/KITAP/KITAS

- c. Setoran awal tabungan Britama Junio sebesar Rp.300.000
- b. Unit kerja harus menjelaskan kepada nasabah (orang tua/wali) bahwa pengelolaan Tabungan Britama Junio dan penggunaan kartu Bri merupakan tanggung jawab orang tua/wali dan segala resiko financial maupun non financial yang dapat timbul menjadi tanggung jawab nasabah orang tua/wali.
- c. Kartu ATM tabungan BRI Britama Junio menggunakan kartu ATM *Instant Privet Label* jenis *Limited Edition*. Untuk kartu ATM *instant* baru dapat digunakan (aktif) sehari sesudah aplikasi (sehari sesudah kartu diberikan), selanjutnya pemberian kartu *instant* mengacu pada ketentuan petunjuk BRI *card private label* yang dikeluarkan oleh Divisi Layanan Kantor Pusat BRI
- d. Untuk Keperluan pencetakan nama kartu ATM *Instant private label* jenis *limited edition*, KCP dapat menggunakan mesin cetak nama yang sudah tersedia di kantor cabang
- e. Untuk transparansi produk, Customer Service harus menjelaskan tentang biaya-biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Khusus untuk biaya administrasi bulan dan kartu ATM tidak dikenakan

#### **Fasilitas Tabungan Britama Junio pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Waru Sidoarjo**

1. E-Banking BRI (ATM,CDM,Mini ATM,SMS Banking,Internet Banking,Mobile Banking,SMS Notifikasi)

2. Asuransi kecelakaan diri, setiap nasabah dengan saldo minimum Rp.500.000 berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri (*personal accident*) dengan nilai pertanggungan sebesar 250% dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp.150.000.000
3. Diikut sertakan pada program Undian Beliung BritAma yang berhadiah menarik
4. Fasilitas transaksi otomatis, meliputi
  - a. ***Automatic Fund Transfer (ATF)***  
Fasilitas untuk mentransfer dana dari tabungan BRI Britama ke rekening lainnya di BRI pada tanggal tertentu yang ditetapkan nasabah
  - b. ***Account Sweep***  
Fasilitas untuk mentransfer dana dari tabungan BRI Britama ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah di *set up* sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah
  - c. ***Automatic Grab Fund (AGF)***  
Fasilitas untuk menarik (debet) dana Tabungan Britama secara Otomatis

#### **Perhitungan Bunga Tabungan Britama Junio pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Cabang Waru Sidoarjo**

Setiap nasabah yang menyimpan dananya di Britama Junio akan memperoleh balas jasa berupa bunga, bunga merupakan biaya bagi pihak bank untuk simpanan tabungan. Bunga tabungan pada Britama Junio ini dihitung berdasarkan metode saldo bulanan yang perhitungannya dilakukan berdasarkan komputerisasi yang setiap tanggal 20 dan

jatuh tempo tanggal 20 di bulan berikutnya dengan berdasarkan pada transaksi terakhir nasabah yang bersangkutan

### Gambaran Umum Responden

Adapaun responden yang menjadi penelitian adalah nasabah Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo khusus pengguna produk tabungan Britama Junio yang terpilih sebanyak 30 orang, yang terdiri atas karakteristik umum dari responden yang meliputi jenis kelamin, umur, dan rata-rata jumlah pendapatan

#### Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	23	76,67 %
Perempuan	7	23,33 %
Jumlah	30	100%

Jika dilihat dari data kuesioner, nasabah banyak yang setuju dan puas akan pelayanan *customer service*, akan tetapi masih terdapat nasabah yang menyatakan kurang setuju akan pelayanan *customer service* yang dirasa kurang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan terhadap nasabah, dari nilai per variabel kuesioner ada beberapa nasabah yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan *customer service* yaitu

1. Tanggapan responden terhadap variabel mengenai *Tangibility* atau Bukti langsung, secara keseluruhan responden menyatakan “setuju” dengan nilai rata-rata 4,18 dan P2 adalah mean yang tertinggi yaitu sebesar 4,33 akan tetapi ada beberapa responden yang memberikan penilaian kurang memuaskan dengan memberikan skor di p1 ada skor tidak baik berjumlah 1 orang dan yang memberikan skor 2 ada 2 orang, setelah itu di bagian p2 yang memberikan

skor 2 ada 1 orang dan di bagian p3 yang memberikan skor 2 ada 1 orang, dan menunjukkan akan kurang puasnya pelayanan terhadap *customer service*

2. *Reability* (Keandalan) secara keseluruhan responden menyatakan “setuju” dengan nilai rata-rata 4,08 dan P2 adalah mean yang tertinggi yaitu sebesar 4,07 variabel *Reability* (Keandalan). Dari data tabel diatas, masih terdapat nilai kurang puasnya pelayanan nasabah terhadap *customer service* dengan memberikan nilai yang tidak baik seperti di bagian p1 dengan skor 2 ada 2 orang yang memberikan, setelah itu di p2 tidak ada yang memberikan skor rendah, artinya pelayanan *customer service* terhadap nasabah sudah baik dan di bagian p3 yang memberikan skor 2 masih terdapat 2 orang
3. Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa variabel mengenai *Responsiveness* (Daya Tanggap) secara keseluruhan responden menyatakan “sangat setuju” dengan nilai rata-rata 4,33 dan P2 adalah mean yang tertinggi yaitu sebesar 4,37, akan tetapi masih ada beberapa nasabah yang memberikan penilaian kurang memuaskan terhadap nasabah yaitu bagian p1 dan p2 masing-masing skor 2 dari 4 responden
4. Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa variabel mengenai *Asurance* (Jaminan) secara keseluruhan responden menyatakan “sangat setuju” dengan nilai rata-rata 4,03 . akan tetapi dari pernyataan

keseluruhan responden yang menyatakan sangat setuju, masih terdapat responden yang memberikan skor 2 dari 1 responden, artinya masih ada responden yang menyatakan kurang puas, dengan pelayanan jaminan *customer service* terhadap nasabah

5. Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa variabel mengenai *Empathy* (Empati) secara keseluruhan responden menyatakan “Setuju” dengan nilai rata-rata 4,10 dan P23 adalah mean yang tertinggi yaitu sebesar 4,40 yang Nilai rata-rata keseluruhan 30 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “Setuju” terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner variabel *Empathy* (Empati), dari data tersebut, masih terdapat nasabah yang memberikan skor 2 di bagian p1 sebanyak 3 responden, di p2 ada 1 responden yang memberikan skor 1, menyatakan bahwa pelayanan *customer service* sangat tidak memuaskan, dan di bagian p3 ada 1 responden yang memberikan skor 2, dari pernyataan diatas, meskipun sebagian besar responden menyatakan setuju, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang puas

variabel empati 4,10 variabel bukti langsung 4,18 dan variabel dengan skor tertinggi yaitu variabel daya tanggap 4,33. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah kurang puas dengan variabel *reability* atau keandalan, dan inilah yang menjadi perhatian khusus bagi seorang *customer service* untuk dibahas evaluasi.

akan pelayanan *customer service*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari pembahasan-pembahasan yang telah dikemukakan dari penelitian bahwa produk tabungan Britama Junio adalah tabungan yang diperuntukkan kepada anak-anak dengan tujuan untuk mengajarkan anak untuk menabung dan memperkenalkan anak untuk hemat.

Data penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ketentuan dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pembukaan rekening tabungan Britama Junio di Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo. Syarat dan ketentuannya adalah perseorangan dan WNI, tabungan junio diperuntukkan untuk anak-anak yang belum mempunyai KTP, atau masih dibawah usia tujuh belas tahun, mengisi formulir pembukaan rekening, melampirkan foto copy kartu keluarga, foto copy orang tua/wali dan menyerahkan surat pernyataan yang diisi oleh orang tua/wali.
2. Penilaian Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil kuesioner yang telah diolah, terdapat beberapa nilai yang kurang memuaskan yang diberikan oleh beberapa responden, variabel *reability* atau keandalan nilai *mean* 4,02 selanjutnya variabel asuransi dengan nilai *mean* 4,03

Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan tabungan britama junio yang pertama adalah orang tua atau wali tidak memperhatikan prosedur pengisian form, dan kendala perbedaan paraf satu dengan yang lainnya

Hambatan yang kedua adalah jika dilihat dari nilai skor variabel terendah yaitu keandalan dengan pernyataan “solusi

dalam penyelesaian masalah nasabah yang diberikan oleh petugas bank”.

Alternatif pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan dalam pelaksanaan tabungan britama junio yang pertama yaitu *customer service* harus lebih teliti dalam mengecek data nasabah, jangan sampai ada kekeliruan kembali, sehingga data nasabah benar-benar valid Alternatif yang kedua yaitu petugas bank harus diberi pelatihan, diberi kemampuan supaya bisa memberi solusi kepada nasabah, dan memberikan pemahaman produk-produk bank

### **Implikasi Penelitian**

petugas bank harus diberi pelatihan, diberi kemampuan supaya bisa memberi solusi kepada nasabah, dan memberikan pemahaman produk-produk bank

Demikian akhir dari laporan tugas akhir ini, serta saran-saran yang telah penulis dapat simpulkan, semoga berguna bagi kemajuan Bank BRI Cabang Waru Sidoarjo yang akan datang serta dapat menambah wawasan bagi pembaca dan penulis



## DAFTAR RUJUKAN

[https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang\\_Republik\\_Indonesia\\_Nomor\\_10\\_Tahun\\_1998](https://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_10_Tahun_1998)

<http://www.lps.go.id/documents/10157/182852/1UU+No+7+Th+1992+ttg+Perbankan.pdf>

[http://lps.go.id/ketentuan-terkait/-/asset\\_publisher/nZ5y/content/uu-no-7-tahun-1992](http://lps.go.id/ketentuan-terkait/-/asset_publisher/nZ5y/content/uu-no-7-tahun-1992)

<https://id.wikipedia.org/wiki/Tabungan>

[http://eprints.walisongo.ac.id/942/4/102503095\\_Bab3.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/942/4/102503095_Bab3.pdf)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Rakyat\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia)

Khasmir 2014. “*Manajemen Perbankan*”. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Siamat Dahlan, 2014 “*Manajemen Lembaga Keuangan kebijakan moneter*”. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. 2014. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama

S.Siregar, 2010 “*Statistika Deskriptif untuk Penelitian*” . Jakarta : Raja Grafindo Persada

S.Siregar, 2010 “*Statistika Deskriptif untuk penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*” . Jakarta : Raja Grafindo Persada